

# Verslag Pizzalab Klanttevredenheidsonderzoek Tandem Welzijn

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

In navolging van het klanttevredenheidsonderzoek van 2007 en 2010, heeft Tandem in 2015 opnieuw aan Spectrum gevraagd om een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder jongeren en samenwerkingspartners. Dit klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in het najaar van 2015. Aan het klanttevredenheidsonderzoek ben 313 jongeren deelgenomen in de leeftijd van 10 t/m ongeveer 23 jaar. Deze jongeren beoordeelden het jongerenwerk met een 8.3. Naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek is Tandem samen met Spectrum de verdieping gaan zoeken middels een participatief onderzoek samen met de doelgroep. Met deze verdieping beogen we in specifieke thema's te achterhalen of het jongerenwerk goed aansluit bij de actualiteit van de doelgroep en waar het jongerenwerk zich kan verbeteren, bijvoorbeeld door scholing of deskundigheidsbevordering. Tijdens het pizzalab hebben ongeveer 30 jongeren als afspiegeling van de respondenten van het onderzoek hun mening kunnen geven over een viertal specifieke thema's die voortgekomen zijn uit het klanttevredenheidsonderzoek.

### Leeswijzer:

Dit rapport kent de volgende opbouw. Allereerst volgt in dit hoofdstuk een beschrijving van de doelen van het Pizzalab. In hoofdstuk twee wordt de doelgroep omschreven en de werkwijze van het Pizzalab uiteengezet. Daarop volgt een beschrijving van de ingezette werkvormen tijdens het Pizzalab, de vragen die we beantwoord wilden hebben en de belangrijkste bevindingen. Hoofdstuk drie bevat de conclusies en aanbevelingen van het Pizzalab.



## 1.2 Doelen

In het klanttevredenheidsonderzoek heeft de doelgroep van het jongerenwerk haar mening kunnen geven over diverse thema's die horen bij het jongerenwerk. Tandem heeft samen met Spectrum specifiek de volgende thema's naar voren gehaald om deze met de doelgroep uit te diepen:

### 1. **Chill es FF:** Wat is chillen?

Uit het onderzoek kwam naar voren dat jongeren chillen de belangrijkste functie van het Jongerenwerk vinden. Een interessante vraag is dan wat chillen voor jongeren betekent.

### 2. **All Inclusive:**

Dit thema kwam voort uit de vraag in het onderzoek of jongeren een lichamelijke beperking hebben. In het onderzoek geeft 16% aan een lichamelijke beperking te hebben. De vraag hierachter is wat jongeren verstaan onder een lichamelijke beperking. We hebben besloten het thema breder in te zetten in het Lab en niet alleen te richten op lichamelijke beperkingen.

### 3. **Top Notch:** Leuke activiteiten

Uit het onderzoek bleek dat jongeren dit de belangrijkste meerwaarde van het jongerenwerk vinden. Vragen zijn: Wat zijn leuke activiteiten en hoe kan het nog leuker?

### 4. **Old School vs New School:** Voor welke leeftijdsgroep moeten we er zijn?

## 2. Pizzalab

### 2.1 Deelnemers

Het jongerenlab is uitgevoerd onder 30 jongeren in de leeftijd van 12 t/m 22 jaar uit de Nijmeegse wijken. De jongeren waren afkomstig uit de Dukenburg, Lindenholt, NBO, Oud West en Willemskwartier. Ongeveer 80% jongens en 20% meisjes. Daarnaast hebben er 4 jongeren van Jimmy's meegedaan.

### 2.2 Omschrijving van het Pizzalab

Het Pizzalab vond plaats op woensdag 6 april 2016 op Castella in Nijmegen.

Het programma bestond uit vier verschillende labrondes waarin jongeren onder leiding van een werkgroepleider aan de slag gingen met een vraagstuk. Na een introductie van de dagleider gingen de jongeren uit elkaar in vier verschillende groepen. Daarna startte een *Energizer* ter opwarming van de labrondes. Na deze energizer, waarin gevraagd werd om je hand op te steken als je de pizza lekker vond en of je uit Nijmegen komt, startten de rondes. Een omschrijving, testdoelen, uitkomsten, citaten en de belangrijkste bevindingen worden hieronder in het kort beschreven. De uitgebreide omschrijvingen van de labrondes zijn als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

#### 2.2.1 Chill es FF

Opzet en doel labronde: Deze ronde is bedoeld om inzichtelijk te maken wat jongeren onder chillen verstaan en om te ontdekken wat de belangrijkste behoefte achter chillen is. Vooral ook om inzicht te krijgen hoe Tandem kan inspelen op de behoefte om te chillen en wat de meest populaire vormen van chillen zijn bij het jongerenwerk. Jongeren zijn de belangrijkste deskundigen op het gebied van chillen en kunnen dan ook het best antwoord geven op de vragen wat chillen is en wat de behoefte achter chillen is. De groep werd in twee teams ingedeeld en ieder team kreeg een flap om zo veel mogelijk woorden rond het thema chillen op te schrijven. In de volgende ronde gaan ze naar de flap van het andere team en vullen ze woorden aan op de thema's van anderen. Iedere groep haalt vervolgens een top 5 van chillen uit de flaps.

Top 5:

1. Chillen doe je met vrienden
2. Sporten (vooral voetbal)
3. Bij chillen hoort vooral eten en drinken
4. Bij chillen hoort geen druk (gewoon relaxed)
5. Chillen in het jongerencentrum en/of buiten op straat

Quotes van jongeren:

*"Chillen is soms verveling, en soms koud als het slecht weer is"*

*"Vandalisme, bij chillen maken mensen vaak dingen kapot. "Waarom weet ik niet".*

*"Sport vind ik wel heel belangrijk"*

*"The Hood, de wijk is dan ook belangrijk"*

*"Als je samen met vrienden ergens anders bent, vind ik eigenlijk altijd chillen"*



## Belangrijke bevindingen en uitkomsten.

Onder de jongeren was er zichtbaar veel interesse in de Shisha lounge. De Shisha lounge is de ultieme plek om te chillen en jongeren identificeren zich graag hiermee. Vrienden en sociale contacten spelen een belangrijke rol bij jongeren als het over chillen gaat. Bij chillen hoort vooral geen druk en kan zijn dat je buiten hangt, kletst, sport of aan het gamen bent. Bij alle groepen kwam daarnaast ook naar voren dat bij chillen ook eten en drinken hoort. Aan de andere kant gaat chillen ook regelmatig samen met vandalisme, vaak uit verveling. Met je smartphone bezig zijn is ook een belangrijke manier van chillen. Het jongeren centrum is ook een belangrijke plek om te chillen. Net als buiten hangen en sporten is het jongeren centrum een net zo belangrijk domein voor jongeren. Chillen is opvallend genoeg vooral een bezigheid die je niet thuis doet. Dit kan komen door de samenstelling van de jongeren, vooral jongeren uit de straatcultuur van allochtone afkomst. De activiteiten in het jongeren centrum zoals, ping pong, kaarten, gamen zijn voor jongeren ook belangrijk. Evenals de activiteiten die buiten het reguliere aanbod georganiseerd worden zoals voetbaltoernooien, maar vooral laserquesten en karten.

### 2.2.2 All Inclusive

Opzet en doel labronde: Het jongerenwerk wil graag weten of ze toegankelijk genoeg zijn en genoeg te bieden hebben voor jongere met een (verstandelijke) beperking. All inclusive betekent full service en toegang voor iedereen. Het gaat er in deze ronde niet om wat voor beperking jongeren wel of niet hebben, maar om een goed advies aan het jongerenwerk te kunnen geven hoe ze hier mee kunnen omgaan. Bij de eerste ronde schreven de jongeren op een flap welke beperkingen ze allemaal kennen. Vervolgens of ze iemand kennen met een beperking en welke dat dan is. Tot slot werd er ingegaan op welke jongerencentra toegankelijk zijn voor jongeren met een beperking en of de jongeren tips hadden om jongeren met een beperking mee te laten doen met de activiteiten van Tandem. De jongeren konden bij elkaar 34 soorten beperkingen noemen en kwamen met 14 tips ter verbetering voor het jongerenwerk.

Quotes van jongeren:

*"Iedereen moet zijn of haar eigen ding kunnen doen"*

*"Toon interesse in elkaar"*

*"Iemand met een beperking moet je net zo behandelen als je vriend"*

*"Samen"*

*"Mensen met een beperking willen niet anders behandeld worden omdat ze anders zijn"*

## Belangrijke bevindingen en uitkomsten:

Jongeren waren erg betrokken bij dit onderwerp. Uit de tips kwam vooral naar voren dat je respect moet hebben voor elkaar en elkaar dus gelijk moet behandelen. Ook moet je opletten met je woordkeuze wanneer iemand een beperking heeft. De jongerenwerkers zouden feeling met de doelgroep moeten hebben en kennis over beperkingen moeten hebben om zich in een ander te kunnen inleven. De activiteiten zouden voor iedereen ontwikkeld moeten worden en vooral ontwikkeld met jongeren die een beperking hebben. Voor de jongerencentra waar dat van toepassing voor is zou er een lift moeten komen zodat iedereen toegang heeft.

### 2.2.3 Top notch

Opzet en doel labronde: Bij deze ronde is het doel om inzicht te krijgen waarom jongeren activiteiten van Tandem leuk vinden en wat jongeren zouden doen als ze het zelf voor het zeggen hebben. Wat zouden ze dan beter willen maken of zelf willen organiseren.

Wat is de reden dat jongeren meedoen met deze activiteiten, of überhaupt de jongerenwerker leuk vinden? Wat maakt de activiteiten van Tandem Top? En hoe zou jij de activiteiten van Tandem Top Notch maken als jij zelf mag kiezen? Waarmee je laat zien hoe Top Notch het kan worden.

Quotes van jongeren:

*"Je kan makkelijk bij het jongerenwerk terecht met je problemen"*

*"Tandem zorgt voor nieuwe ontmoetingen"*

*"De jongerenwerker motiveert je om door te gaan met de goeie dingen die je doet"*

*"Door Tandem heb ik al mijn vrienden leren kennen, dit vind ik erg fijn"*

*"Jongeren bewust maken van wat ze nodig hebben om een activiteit te organiseren"*

## Belangrijke bevindingen en uitkomsten:

Wat erg opviel was dat de meeste jongeren erg te spreken waren over de jongerenwerkers. De jongerenwerkers zijn erg belangrijk in het leven van veel jongeren. Veel jongeren geven aan bij problemen als eerst naar de jongerenwerker te gaan. Daarnaast wordt de jongerenwerker gezien als een rolmodel voor positief gedrag, dit spreekt jongeren erg aan. Jongeren geven verder aan dat Tandem goed weet in te spelen op wat zij leuk vinden, zoals voetbal en voetbaltoernooien (dit vinden ze met name leuk omdat ze dan ook jongeren van andere wijken ontmoeten). De Playstation is leuk, maar vooral ook omdat ze daar leren hoe ze samen kunnen werken, en dat ze altijd samen moeten spelen. Jongeren willen graag inspraak hebben bij activiteiten van het jongerenwerk en daar ook over meedenken. De rol van de jongerenwerker om verschillende groepen jongeren met elkaar te verbinden en ontmoeting te stimuleren is erg belangrijk. Evenals de activerende rol van de jongerenwerker: enerzijds in het stimuleren van participatie bij activiteiten, en deels, maar iets minder bij het stimuleren van participatie in het zelf organiseren van activiteiten door jongeren. Wel werd er aangegeven dat de jongerenwerkers soms beter moeten communiceren, bijvoorbeeld wanneer er activiteiten georganiseerd worden en niet alle jongeren daar weet van hebben.

Uit de top notch ronde:

Uitleg: hierin is de vraag gesteld wat jongeren zouden doen als ze het zelf voor het zeggen hebben. Wat zouden ze dan beter willen maken of zelf willen organiseren. Hieruit kwamen onder andere de volgende opmerkingen:

- Een deel van de jongeren is zeer tevreden en vond dat er niets te verbeteren was.
- Meer activiteiten zoals voetbaltoernooitjes (die zouden ze ook zelf wel willen organiseren)
- Een paar meiden gaf aan dat ze wel graag zouden willen dat er meer meiden bij komen.
- Vanuit Jimmy's is aangegeven dat ze wel meer wilden weten over wat er in de wijken speelt onder jongeren.

### 2.2.4 Old School vs new School

Opzet en doel labronde: Middels een 'gesprek op voeten', deze werkvorm zorgt ervoor dat er een dialoog ontstaat in een groep met aandacht en waardering voor andere perspectieven. Het is een praktische manier om een thema te bespreken en besluiten te nemen. Iedereen loopt in de ruimte rond en kan een mening geven over een vraag die betrekking heeft op het thema van de avond. Indien iemand dit doet vragen wij de anderen die het hiermee eens zijn achter deze persoon te gaan staan. De mensen die dit niet doen kunnen we vragen of zij hardop willen denken. Indien de rest het hier ook mee eens is kunnen zij achter deze persoon gaan staan. Met hierbij de insteek om de mening van jongeren over leeftijdsverdeling in het jongerenwerk te achterhalen. Voor welke leeftijd moet het jongerenwerk er eigenlijk zijn? Ook belangrijk is om te achterhalen wat het verschil is tussen jongeren van 9 en van 18.



Quotes van jongeren:

*" Pubertijd is belangrijk: Op die leeftijd kun je zeggen wat je wilt"*

*" Jongeren van 18 kunnen wel als begeleider een rol spelen.. een coachende rol"*

*" De overgang van de basisschool naar middelbare school is ook belangrijk, je kan dan fouten maken die invloed hebben op de rest van je leven"*

*" De periode na het examen is ook belangrijk, dan moet je als je 17.5 jaar bent van alles zelf betalen. Je zorgverzekering.. je moet gaan werken"*

*"Als de oudere jongere gaat schelden dan gaat de 8 jarige ook schelden en dat is niet goed"*





## Belangrijke bevindingen en uitkomsten:

Belangrijke conclusie van deze ronde is dat 16 jaar een belangrijke leeftijd is voor jongeren. Op deze leeftijd maak je volgens de jongeren de keuzes die bepalend zijn voor de rest van je leven. Het jongerenwerk is belangrijk in deze fase om te helpen met school en het zoeken naar werk. Ook kwam sterk naar voren dat als het jongerenwerk er niet zou zijn er veel meer overlast op straat zou zijn. De andere cruciale fase is volgens de jongeren de overgang van basisschool naar middelbare school. Interessante conclusie daarop was dat niet alleen de jongerenwerker, maar ook vooral de oudere jongeren uit de buurt een belangrijke rol in het geven van het goede voorbeeld. Hiermee wordt bedoeld dat de oudere jongeren de jongere jongeren corrigeren indien zij over de streep gaan, maar daar tegenover staat dat de jongere jongeren) het gedrag van de oudere jongeren kopiëren. Splitsen van leeftijdscategorieën is volgens de jongeren ook belangrijk. Het gaat er hier om dat jongeren dezelfde taal spreken: Jongeren van 8 -11 jaar, 12 - 16 jaar en 17 – 20 jaar schijnen dat te doen. De jongeren die het niet met die splitsing eens zijn beargumenteren dat met het feit dat de jongere jongeren zo leren om respect te hebben voor de oudere jongeren. Er wordt zelfs gesproken over het feit dat jongerenwerk voor een bepaalde doelgroep moet zijn en niet zozeer gericht op leeftijd. Het gaat hier om de doelgroep: Jongeren die iets willen, jongeren die iets weten en jongeren die iets delen. Hierin was belangrijk dat de leeftijdsgrenzen niet geheel toepasbaar zijn. Omdat iedereen anders en uniek is. Dit betekent ook dat mensen in de 20 welkom zouden zijn indien het Jongerenwerk ze iets kan bieden.

De belangrijkste bevindingen in drie grote lijnen:

1. Leeftijdscategorieën, maar iedereen is anders en uniek dus niet te stellig vasthouden aan deze categorieën.
2. Je kan geen activiteiten opzetten voor jongere jongeren met oudere jongeren gezamenlijk. Dit omdat zij andere interesses hebben en de jongere jongeren slecht gedrag (bijvoorbeeld schelden) van de ouderen kopiëren. Aan de andere kant leren de jongeren wel van de ouderen omdat zij gecorrigeerd worden indien zij vervelend zijn. Dit houdt in dat de ouderen een andere rol moeten hebben en bijvoorbeeld wel een begeleidende rol kunnen hebben. Ook kwam naar voren dat niet alleen het jongerenwerk verantwoordelijk is voor de jongeren, maar ook de ouderen jongeren.
3. Er zijn verschillende belangrijke momenten in het leven van de jongeren waarbij het jongerenwerk een belangrijke rol kan spelen. De zogenaamde liminale fasen: Van PO naar VO en einde VO.

### 3. Feedback en conclusies per ronde:

#### 3.1 Meest voorkomende feedback per ronde:

##### 3.1.1 Chill es ff

- Chillen doe je in ieder geval niet thuis of bij vrienden thuis
- Volgens meiden is gamen niet chillen
- Chillen en kloten of zelfs vandalisme gaan soms samen
- Veel speeltuinen zijn al geclaimed
- Overlast bezorgen is geen chillen meer
- Er moeten wel uitstapjes georganiseerd worden door het jongerenwerk anders word het snel saai
- Bij chillen hoort geen druk

##### 3.1.2 All Inclusieve

- Activiteiten aanpassen aan de doelgroep
- Zorg ervoor dat je kennis bezit van beperkingen die er zijn
- Behandel iedereen gelijk
- Zorgen voor 'Feeling' met de doelgroep
- Opletten met woordkeuze
- Lift voor toegankelijkheid wanneer dat nodig is
- Jongeren met een beperking willen niet 'speciaal' behandeld worden

##### 3.1.3 Top Notch

- Meer toernooien en evenementen organiseren
- Meer ophalen bij jongeren wat er speelt en daar activiteiten op aanpassen
- Beter communicatie tussen de jongerenwerkers en de jongeren
- PR van de activiteiten kan beter
- Meer luisteren naar de behoeften van jongeren
- Jongeren willen meer inspraak bij activiteiten
- Een Tandemtour: Met jongerenwerkers en jongeren op bezoek bij andere wijkend/JC's

##### 3.1.4 Old Skool vs New Skool

- geef oudere jongeren een andere rol. Betrek ze in het organiseren van activiteiten en het begeleiden van de jongere jongeren. Dus laat ze een voorbeeld zijn.
- Maak goed onderbouwde scheiding tussen leeftijdscategorieën
- Investeer op leeftijd PO naar VO en einde VO. Dit zijn cruciale momenten.
- Schep vooral duidelijkheid

## 3.2 Conclusies per ronde

### 3.2.1 Chill es ff

- Chillen doe je buiten, in de stad of bij Tandem (jongerencentrum)
- Chillen kan van alles zijn: kletsen, voetballen of gamen
- Eten en drinken is onlosmakelijk verbonden met chillen
- Muziek hoort bij chillen
- Chillen doe je met vrienden
- Sporten valt ook onder chillen
- Alle activiteiten in het jongerencentrum vallen ook onder chillen
- Karten, lasergamen en paintballen zijn erg leuke activiteiten
- Shisha lounge/Coffeeshop zijn erg belangrijke plekken om te chillen

### 3.2.2 All Inclusive

- Neem geen afwachtende houding aan maar zorg dat je iedereen open ontvangt
- Zorg dat je kan inleven in een ander
- Vertrouwen is belangrijk
- Zorg voor goede begeleiding tijdens activiteiten
- Respect voor elkaar is het allerbelangrijkst

### 3.2.3 Top Notch

- Alle jongeren zijn zeer positief over de jongerenwerkers uit hun wijk
- Jongeren helpen graag bij activiteiten opzetten
- Jongerenwerkers organiseren de juiste activiteiten om jongeren bij elkaar te brengen
- Door de jongerenwerkers leer je andere jongeren kennen
- De jongerenwerkers geven je een gevoel dat je erbij hoort
- Jongeren gaan vaak als eerste naar de jongerenwerker om hun problemen te bespreken

### 3.2.4 Old Skool vs New Skool

- Jongerenwerk is voor 9 t/m 25
- Jongerenwerk is belangrijk voor deze hele leeftijdscategorie
- Belangrijk is om jongeren met dezelfde interesses te mixen
- Als jongeren van 16/17 niet in het jongerencentrum mogen gaan ze op straat hangen